

**PENGARUH KOMITMEN MANAJEMEN DALAM PEMASARAN INTERNAL
PADA SIKAP KERJA KARYAWAN (Studi Kasus Pada Kusuma Sahid Prince
Hotel Solo dan Hotel Sahid Jaya Solo)**



SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat untuk

Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

Disusun oleh:

AGENG TRI BAYU PRAMONO

F0211004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2015

ABSTRAK

PENGARUH KOMITMEN MANAJEMEN DALAM PEMASARAN INTERNAL PADA SIKAP KERJA KARYAWAN (Studi Kasus Pada Kusuma Sahid Prince Hotel Solo dan Hotel Sahid Jaya Solo)

AGENG TRI BAYU PRAMONO

NIM. F0211004

Penelitian ini menguji Pengaruh komitmen manajemen dalam pemasaran internal pada sikap kerja karyawan dengan studi kasus dalam penelitian ini berada di Kusuma Sahid Prince Hotel dan Hotel Sahid Jaya Solo

Variabel penelitian ini meliputi variabel independen komitmen manajemen, komunikasi internal formal dan komunikasi internal informal. variabel dependen menggunakan variabel sikap kerja karyawan. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 111 karyawan Kusuma Sahid Prince Hotel Solo dan Hotel Sahid Jaya Solo. Pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan SPSS untuk uji validitas dan reliabilitas dan SEM AMOS untuk pengujian hipotesisnya

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen manajemen berpengaruh positif pada sikap kerja karyawan, komunikasi internal formal dan komunikasi internal informal. Komunikasi internal formal berpengaruh positif pada komunikasi internal informal dan sikap kerja karyawan. Komunikasi internal informal berpengaruh positif pada sikap kerja karyawan

Kata Kunci: komitmen manajemen, pemasaran internal, sikap kerja karyawan

ABSTRACT

The Effect Of Management Commitment on Internal Marketing To Employee Work Attitude

AGENG TRI BAYU PRAMONO

NIM. F0211004

This study examines the effect of management commitment on internal marketing to employee work attitude with the object of research in Kusuma Sahid Prince Hotel Solo and Hotel Sahid Jaya Solo

Independent variables of this study is including commitment management, formal internal communication and informal internal communication. The dependent variable using variable employee work attitudes. This study used quantitative data. The sample used in this study were 111 employees Kusuma Sahid Prince Hotel Solo and Hotel Sahid Jaya Solo. Tests were performed in this study using SPSS for validity and reliability and SEM AMOS for hypothesis testing

These results indicate that management commitment have a positive effect on employee work attitudes, formal internal communication and informal internal communication. Formal internal communication have a positive effect on informal internal communication and employee work attitudes. Informal internal communication have a positive effect on employee work attitudes

Keywords:*management commitment, internal marketing, employee work attitude*

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KOMITMEN MANAJEMEN DALAM PEMASARAN INTERNAL
PADA SIKAP KERJA KARYAWAN (Studi Kasus Pada Kusuma Sahid Prince
Hotel Solo dan Hotel Sahid Jaya Solo)**

Disusun oleh:
Ageng Tri Bayu Pramono
NIM. F0211004

Telah disetujui pembimbing
Pada tanggal: 19 Oktober 2015

Dr. Muhammad Cholil, M.M.
NIP. 195205081980031004

HALAMAN PENGESAHAN

**Pengaruh Komitmen Manajemen dalam Pemasaran Internal Pada Sikap
Kerja Karyawan (Studi kasus pada Kusuma Sahid Prince Hotel dan Hotel
Sahid Jaya Solo)**

Disusun oleh:
Ageng Tri Bayu Pramono
NIM. F0211004

Telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji
Pada tanggal:

Ketua Tim Penguji :

.....

Anggota Tim Penguji :

.....

Pembimbing : Dr. Muhamad Cholil, M.M.
NIP. 195205081980031004

.....

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Reza Rahardian, S.E, M.Si.
NIP. 19197406092000121001

SURAT PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret:

Nama : AGENG TRI BAYU PRAMONO
NIM : F0211004
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : Pengaruh Komitmen Manajemen dalam Pemasaran
Internal Pada Sikap Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada
Kusuma Sahid Prince Hotel Solo dan Hotel Sahid Jaya
Solo)

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/saduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 22 September 2015
Mahasiswa yang menyatakan

Ageng Tri Bayu Pramono
NIM. F0211004

HALAMAN MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan). Kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah kamu berharap.

(Q.S Al Insyirah : 6-8)

Berikanlah yang terbaik bagi orang lain meskipun mereka menganggap itu sepele dan tidak berarti

(Alif “Jono” Ajiyanto Agastian)

A true gentlemen never leaves his lady

(Alessandro Del Piero)

Happiness is only real when shared

(Christopher Mccandless)

Hate no one, no matter how much much they have wronged you. Live humbly, no matter how wealthy you become. Think positively, no matter how hard life is. Give much, even if you have been given little. Keep in touch with the ones who have forgotten you, and forgive who was wronged you, and do not stop praying for the

best for those you love

(Ali bin Abi Thalib)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya.
2. Orang tuaku Ir.Saptawan Hadiputra,M.Si. dan Ir.Rully Pramono Retno,M.Si.
yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan dorongan baik dari segi
moril maupun materi
3. Kakak-kakak saya Ajeng Rusmalina Sari Putri dan Arum Rusmanovia Sari,
terimakasih atas doa dan dukunganya selama ini
4. Teman-teman Manajemen 2011 yang telah membantu penulis baik secara
langsung maupun tidak langsung
5. Keluarga besar MEPA-UNS

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkah dan karunia yang telah dilimpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Komitmen Manajemen dalam Pemasaran Internal Pada Sikap Kerja Karyawan (Studi Kasus pada Kusuma Sahid Prince Hotel Solo dan Hotel Sahid Jaya Solo)”.

Penulisan skripsi ini, disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak oleh sebab itu, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya.
2. Ibu Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Reza Rahardian, S.E, M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Bapak Dr. Muhammad Cholil, M.M. selaku dosen pembimbing Skripsi, terimakasih atas waktu,bimbingan dan pengarahannya.
5. Bapak Muh Juan Suam Toro, S.E, M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan nasehat
6. Kedua orang tua penulis, Ir.Saptawan Hadiputra, M.Si. dan Ir.Rully Pramono Retno, M.Si. yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan dorongan baik dari segi moril maupun materi kepada penulis

7. Kakak-kakak penulis Ajeng Rusmalina Sari Putri dan Arum Rusmanovia Sari atas motivasi dan doronganya kepada penulis
8. Keluarga Besar Kusuma Sahid Prince Hotel Solo dan Hotel Sahid Jaya Solo atas bantuan dan kesempatan yang telah diberikan kepada penulis
9. Teman-teman Manajemen 2011, terima kasih atas persahabatan dan dorongan yang selama ini diberikan kepada penulis
10. Keluarga Besar MEPA-UNS khususnya angkatan diksar 2011 dan divisi Orad Diving yang telah menemani petualangan penulis selama ini
11. MEPA 14.005, masih teringat jelas kata-kata terakhirmu, sudah kupenuhi permintaan terakhirmu, doa kupanjatkan, selamat jalan kawan
12. Plasma 4 angkatan XIX dan sahabat Plasma yang telah menemani penulis dalam melakukan ritual jumat malam
13. Kelompok KKN Fatukoto Januari 2015 atas pengalaman terbaik yang tak akan pernah bisa penulis lupakan
14. Rekan kerja penulis di PT.Valbury Asia Futures khususnya mas arif, gerson, gallant, alfian, chandra dan alif atas ilmu dan kesempatan yang telah diberikan kepada penulis selama ini
15. Kemudian semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran pelaksanaan studi dan penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak

Penulis,

Ageng Tri Bayu P

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN SKRIPSI	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	9
A. TINJAUAN PUSTAKA	9
1. Komitmen Manajemen dalam Pemasaran Internal	9
2. Komunikasi Internal Formal dan Informal	10

3. Sikap Kerja Karyawan	12
B. PENELITIAN TERDAHULU	14
C. PERUMUSAN HIPOTESIS	15
1. Komitmen Manajemen dalam Pemasaran Internal Dengan Sikap Kerja Karyawan	15
2. Komitmen Manajemen dalam Pemasaran Internal Dengan Komunikasi Internal Formal dan Informal.....	16
3. Komunikasi Internal Formal Dengan Komunikasi Internal Informal ...	17
4. Komunikasi Internal Formal Dan Informal Dengan Sikap Kerja Karyawan	18
D. KERANGKA KONSEPTUAL.....	19
 BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. DESAIN PENELITIAN	20
B. POPULASI, SAMPEL, DAN TEKNIK SAMPLING	21
C. DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL	22
1. Variabel Manajemen dalam Pemasaran Internal	22
2. Variabel Komunikasi Internal Formal	23
3. Variabel Komunikasi Internal Informal.....	23
4. Variabel Sikap Kerja Karyawan.....	24
D. SUMBER DATA DAN METODE PENGUMPULAN DATA	25
E. METODE ANALISIS DATA	27
1. Uji Validitas.....	27
2. Uji Reliabilitas	27
3. Uji Hipotesis.....	28

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	31
A. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	31
1. Kusuma Sahid Prince Hotel Solo	31
2. Hotel Sahid Jaya Solo	34
B. ANALISIS DESKRIPTIF	36
1. Kuesioner yang kembali.....	36
2. Jenis Kelamin Responden	37
3. Usia Responden	37
4. Pendidikan Terakhir Responden.....	38
5. Masa kerja Responden	39
6. Tanggapan Responden	39
C. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	45
D. METODE ANALISIS DATA	49
1. Evaluasi Estimasi Model	49
2. Analisa Kesesuaian Model	50
3. Modifikasi Model	53
4. Analisis SEM	54
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 66
A. KESIMPULAN	66
B. IMPLIKASI	67
1. Implikasi Teoritis	67
2. Implikasi Praktis.....	67
C. KETERBATASAN	68
D. SARAN	68

DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
Tabel III.1	Goodness of Fit Indices30
Tabel IV.1	Kuesioner Yang Digunakan36
Tabel IV.2	Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin37
Tabel IV.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....37
Tabel IV.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....38
Tabel IV.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja39
Tabel IV.6	Distribusi Tanggapan Responden (Komitmen Manajemen)40
Tabel IV.7	Distribusi Tanggapan Responden(Komunikasi InternalFormal).....42
Tabel IV.8	DistribusiTanggapan Responden(Komunikasi InternalInformal)43
Tabel IV.9	Distribusi Tanggapan Responden (Sikap Kerja Karyawan)44
Tabel IV.10	Hasil Uji Validitas46
Tabel IV.11	Revisi Hasil Uji Validitas.....47
Tabel IV.12	Hasil Uji Reliabilitas48
Tabel IV.13	One Sample Kolmogorov-Smirnov Test49
Tabel IV.14	Hasil Uji Multikolineritas50
Tabel IV.15	Hasil Goodness of Fit Model51
Tabel IV.16	Revisi Hasil Goodness of Fit Model54
Tabel IV.17	Hasil Uji SEM.....55
Tabel IV.18	Standardized Direct Effects.....57
Tabel IV.19	Standardized Indirect Effects 157
Tabel IV.20	Standardized Indirect Effects 258
Tabel IV.21	Standardized Indirect Effects 358

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar II.1	Kerangka Konseptual.....	19
Gambar IV.1	Output SEM	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Mentah Penelitian

Lampiran 3. Data Validitas

Lampiran 4. Data Reliabilitas

Lampiran 5. Hasil Uji SEM

